



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจฯ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า  
 ที่ ผ.ช.๒๐๐๐๐๕/๕๖ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘  
 เรื่อง พิจารณาลงนามกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard)  
 การยาสูบแห่งประเทศไทย ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘  
 เรียน ผู้ว่าการ

ตามที่คณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ในคราวประชุมครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘ เห็นชอบกฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (เอกสารแนบ ๑)

คณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจฯ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ขอเสนอกฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตามรายละเอียดที่ได้รับความเห็นชอบ เพื่อเสนอลงนามและใช้เผยแพร่ไปยังลูกค้าภายนอกและพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการบริการต่างๆ (เอกสารแนบ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายรัชศักดิ์ อินทร์ปราบ)

หัวหน้าคณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจฯ  
 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ลงนามแล้ว

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)

ผู้ว่าการ

10 ก.พ. 2568



กฎบัตรบริการ (Service Charter)  
การยาสูบแห่งประเทศไทย  
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

**บทนำ**

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ประกอบธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายบุหรี่ยาสูบและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ยาเส้นมวนเอง และใบยา เป็นต้น

กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย กำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการที่มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการลูกค้าเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบทั้งลูกค้าตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ โดยมีขอบเขตและวัตถุประสงค์การบริการ ดังนี้

**วิสัยทัศน์**

รักษาความเป็นผู้นำธุรกิจยาสูบในประเทศ และมุ่งสู่ธุรกิจอื่น

**พันธกิจ**

รักษาส่วนแบ่งตลาดยาสูบไทย ขยายการพัฒนาและต่อยอดธุรกิจ ด้วยผลิตภัณฑ์คุณภาพ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

**ค่านิยม**

สร้างสรรค์นวัตกรรม ทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นลูกค้า เห็นคุณค่าบุคลากร

■ **ขอบเขตและวัตถุประสงค์**

ยสท. มีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่สำคัญเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบ ประกอบด้วย บริการรับคำสั่งซื้อ บริการขนส่งบุหรี่ยาสูบ บริการรับเปลี่ยนคืนบุหรี่ยาสูบ/เสียหาย ตามหลักการ

๑. บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ มีความพร้อมและความต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็วในการบริการ ตามเวลาที่กำหนด

๒. บริการด้วยความเป็นมิตรต่อลูกค้า สุภาพ และมีอัธยาศัยดี

๓. บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด

๔. บริการที่เป็นธรรมด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ ฯลฯ

๕. รักษาความลับของลูกค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒

■ **ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า**

เพื่อให้ ยสท. ส่งมอบบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวัง ยสท. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าดังนี้

๑. ทำความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อกำหนดการสั่งซื้อ และการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้าและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน

๒. ให้ข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ ยสท. ดำเนินการตอบสนองได้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามรอบขนส่ง

๓. ให้ความคิดเห็นป้อนกลับหากบริการของ ยสท. ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เพื่อให้ ยสท. ปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือระเบียบการยาสูบแห่งประเทศไทย

■ การให้ความคิดเห็นป้อนกลับ/การร้องเรียนการให้บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบของ ยสท.

ข้อคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการ ยสท. จึงได้กำหนดช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็นและการร้องเรียน ดังนี้

| ลูกค้าตลาดในประเทศ   | ลูกค้าตลาดต่างประเทศ  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Call Center ฝ่ายขาย: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๖๑๖</li><li>• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐</li><li>• ติดต่อด้วยตนเอง: ฝ่ายขาย ชั้น ๒ ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.</li><li>• E-mail address:<ul style="list-style-type: none"><li>๑. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)</li><li>๒. ttmsale@thaitobacco.or.th (กองบริหารขาย)</li></ul></li><li>• Application LINE<ul style="list-style-type: none"><li>- LINE พนักงานประจำพื้นที่ NODE</li><li>- LINE Official account ยสท. กลุ่ม TOAT FAMILY</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• กองพัฒนาการตลาด ฝ่ายตลาด: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๖๒๑</li><li>• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐</li><li>• ติดต่อด้วยตนเอง: ฝ่ายตลาด ชั้น ๒ ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.</li><li>• E-mail address:<ul style="list-style-type: none"><li>๑. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)</li><li>๒. export_ttm@thaitobacco.or.th (กองพัฒนาการตลาด)</li><li>๓. WeChat (สำหรับลูกค้าประเทศจีน)</li></ul></li></ul> |

หากท่านประสงค์แสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกฎบัตรบริการ (Service Charter) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย ขอได้โปรดส่งความคิดเห็นดังกล่าวไปที่ sale\_๒๐๐๐๐๕@thaitobacco.or.th การยาสูบแห่งประเทศไทยยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)

ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย



มาตรฐานด้านบริการ การยาสูบแห่งประเทศไทย  
(Customer Service Standard)

## 4.2 เรื่อง ขอนุมัติกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2568

### 1. เรื่องเดิม

1.1 ตามกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ในส่วนของ Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า หัวข้อที่ 5 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ประเด็นย่อย ที่ 5.1 การสนับสนุนลูกค้า กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Customer Service Standard) ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ครอบคลุมทั้งด้านการบริการสารสนเทศ การทำธุรกรรมหรือขอรับบริการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ โดยกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย และเผยแพร่กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และบุคลากรภายในรัฐวิสาหกิจทราบอย่างทั่วถึง

1.2 ในคราวประชุมคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2568 ในวันที่ 9 ตุลาคม 2567 ที่ประชุมมีมติเห็นชอบแผนการปฏิบัติงานเกณฑ์ประเมินย่อยการมุ่งเน้นลูกค้า ปี 2568 โดยหัวข้อที่ 5 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ประเด็นย่อย 5.1 การสนับสนุนลูกค้า กิจกรรม 5.1.2 กำหนดให้ทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานบริการ ปีงบประมาณ 2568 และกิจกรรม 5.1.3 กำหนดให้ขอนุมัติกฎบัตรและมาตรฐานบริการ และสื่อสารแก่ลูกค้าและบุคลากรภายใน ยสท. ทราบ (เอกสารแนบหมายเลข 1)

### 2. ข้อเท็จจริง/ข้อพิจารณา

2.1 คณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้าน Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ได้ทบทวนกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2567 เรียบร้อยแล้ว โดยมีตารางแสดงการเปรียบเทียบ **การปรับปรุงกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2568** **ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 2** และได้จัดทำกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2568 ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว **ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 3** เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ และเป็นมาตรฐานการบริการลูกค้า ในปีงบประมาณ 2568 ต่อไป

2.2 อำนาจในการพิจารณาเป็นของคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามกฎบัตรคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ประกาศ ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2567 ให้คณะกรรมการฯ พิจารณานุมัติแผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ ระยะยาว แผนปฏิบัติการประจำปีด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และคู่มือต่าง ๆ เช่น แผนด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือการพัฒนาความยั่งยืน เป็นต้น พร้อมทั้งทบทวนแผนงานและคู่มือดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่สำคัญจำเป็น ก่อนรายงานให้คณะกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทยเพื่อทราบ

### 3. ข้อเสนอ...

### 3. ข้อเสนอ

เลขานุการคณะกรรมการรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้าน Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จึงเสนอที่ประชุมเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2568 (เอกสารแนบหมายเลข 3) พร้อมทั้งขอรับข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน ก่อนเสนอผู้ว่าการลงนามเพื่อเผยแพร่ให้ลูกค้าและทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

มติ.....

.....

**ตารางแสดงการเปรียบเทียบการปรับปรุงกฎบัตรบริการ (Service Charter) และ มาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard)  
การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2568**

● **มาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard)**

**2. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดต่างประเทศ**

| ปีงบประมาณ 2567  | ประเด็น/เหตุผลการปรับปรุง   | ปีงบประมาณ 2568  |
|--|---|--|
| <p><b>1. บริการรับคำสั่งซื้อ</b><br/> <b>ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)</b><br/>                     1.รับคำสั่งซื้อหรือจากลูกค้าผ่านระบบ E-commerce โทรศัพท์ / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Application ต่างๆ เช่น Line, We chat, Whats App ตั้งแต่เวลา 07.30-16.15 น.<br/>                     2. จัดส่งใบยืนยันการสั่งซื้อ (SA) ให้ลูกค้าลงนาม ภายใน 1-2 วัน หลังรับคำสั่งซื้อ<br/>                     3. ลูกค้าชำระเงินค่าสินค้า โดย<br/>                     - กรณีลูกค้าเงินสดชำระค่าสินค้าภายใน 15 วัน<br/>                     - กรณีลูกค้าเงินเชื่อต้องชำระค่าสินค้าภายใน 30 วัน หลังจากรับมอบสินค้า</p> | <p>ข้อ 1.เพิ่มเติมการระบุนิติยาสูบอื่น เพื่อให้ครอบคลุมทุกสินค้าที่ ยสท. จำหน่ายเพื่อส่งออก</p> | <p><b>1. บริการรับคำสั่งซื้อ</b><br/> <b>ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)</b><br/>                     1.รับคำสั่งซื้อหรือ <b>ผลิตภัณฑ์ยาสูบอื่น</b> จากลูกค้าผ่านระบบ E-commerce โทรศัพท์ / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Application ต่าง ๆ เช่น Line, We chat, Whats App ตั้งแต่เวลา 07.30-16.15 น.<br/>                     2. จัดส่งใบยืนยันการสั่งซื้อ (SA) ให้ลูกค้าลงนาม ภายใน 1 - 2 วัน หลังรับคำสั่งซื้อ<br/>                     3. ลูกค้าชำระเงินค่าสินค้า โดย<br/>                     - กรณีลูกค้าเงินสดชำระค่าสินค้าภายใน 15 วัน<br/>                     - กรณีลูกค้าเงินเชื่อต้องชำระค่าสินค้าภายใน 30 วัน หลังจากรับมอบสินค้า</p> |

| ปีงบประมาณ 2567  | ประเด็น/เหตุการณ์การปรับปรุง  | ปีงบประมาณ 2568   |
|--|---|---|
| <p><b>2.บริการด้านขนส่งสินค้า</b><br/> <b>ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)</b><br/>           1.ดำเนินการพิธีการขออนุญาตส่งออก/ขอยกเว้นภาษีสรรพสามิตภายใน 3 วัน หลังจากได้รับอนุมัติขายบุหรี<br/> <del>2. ติดตามใบอนุญาตส่งออกภายใน 3-7 วัน นับจากวันที่ยื่นแบบขออนุญาตส่งออกสำหรับด่านที่ได้รับการอนุมัติ หรือภายใน 2 สัปดาห์นับจากวันที่ยื่นแบบขออนุญาตส่งออกสำหรับด่านที่ยังไม่ได้รับอนุมัติ</del><br/>           3. ออกใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี และใบกำกับรายการสินค้า (Invoice /Tax Invoice และ Packing List) ภายใน 1 วันหลังจากได้รับใบอนุญาตส่งออก<br/>           4. ออกใบกำกับการขนย้าย ใบขนสินค้าขาออกทันทีเมื่อได้รับรายละเอียด Invoice /Tax Invoice, Packing List และใบอนุญาตส่งออก<br/>           5. แจ้งวันส่งมอบสินค้ากับลูกค้าและเจ้าหน้าที่สรรพสามิตภายใน 1 วันหลังได้รับใบอนุญาตส่งออก<br/>           6. ส่งออกสินค้า ภายใน 1-2 วันนับจากวันที่กำหนดส่งออก ถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนในประเทศ/ด่านศุลกากรที่ส่งออก<br/> <del>7. ยื่นแบบรับรองการส่งออกในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพสามิต ทั้งนี้ที่ใบขนสินค้าขาออกแสดง status-0409</del></p> | <p>ยกเลิกข้อ 2 และข้อ 7 เนื่องจากเป็นการดำเนินงานด้านเอกสารภายใน ของ ยสท.</p> | <p><b>2.บริการด้านขนส่งสินค้า</b><br/> <b>ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)</b><br/>           1.ดำเนินการพิธีการขออนุญาตส่งออก และขอยกเว้นภาษีสรรพสามิตภายใน 3 วัน หลังจากได้รับอนุมัติขายบุหรี<br/>           2.ออกใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี และใบกำกับรายการสินค้า (Invoice /Tax Invoice และ Packing List) ภายใน 1 วันหลังจากได้รับใบอนุญาตส่งออก<br/>           3. ออกใบกำกับการขนย้าย ใบขนสินค้าขาออก ทันทีเมื่อได้รับรายละเอียด Invoice /Tax Invoice, Packing List และใบอนุญาตส่งออก<br/>           4. แจ้งวันส่งมอบสินค้ากับลูกค้าและเจ้าหน้าที่สรรพสามิตภายใน 1 วันหลังได้รับใบอนุญาตส่งออก<br/>           5. ส่งออกสินค้า ภายใน 1-2 วันนับจากวันที่กำหนดส่งออก ถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนในประเทศ/ด่านศุลกากรที่ส่งออก</p> |

- ร่าง -



กฎบัตรบริการ (Service Charter)  
การยาสูบแห่งประเทศไทย  
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2568

**บทนำ**

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ประกอบธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายบุหรี่ยี่ห้อเรดและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ยาเส้นมวนเอง และใบยา เป็นต้น

กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย กำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการที่มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการลูกค้าเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบทั้งลูกค้าตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ โดยมีขอบเขตและวัตถุประสงค์การบริการ ดังนี้

**วิสัยทัศน์**

รักษาความเป็นผู้นำธุรกิจยาสูบในประเทศ และมุ่งสู่ธุรกิจอื่น

**พันธกิจ**

รักษาส่วนแบ่งตลาดยาสูบไทย ขยายการพัฒนาและต่อยอดธุรกิจ ด้วยผลิตภัณฑ์คุณภาพ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

**ค่านิยม**

สร้างสรรค์นวัตกรรม ทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นลูกค้า เห็นคุณค่าบุคลากร

■ **ขอบเขตและวัตถุประสงค์**

ยสท. มีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่สำคัญเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบ ประกอบด้วย บริการรับคำสั่งซื้อ บริการขนส่งบุหรี่ยี่ห้อเรด/เสียหาย ตามหลักการ

1. บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ มีความพร้อมและความต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็วในการบริการตามเวลาที่กำหนด
2. บริการด้วยความเป็นมิตรต่อลูกค้า สุภาพ และมีอัธยาศัยดี
3. บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด
4. บริการที่เป็นธรรมด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ ฯลฯ
5. รักษาความลับของลูกค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

■ **ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า**

เพื่อให้ ยสท. ส่งมอบบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวัง ยสท. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าดังนี้

1. ทำความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อกำหนดการสั่งซื้อ และการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้าและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน
2. ให้ข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ ยสท. ดำเนินการตอบสนองได้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามรอบขนส่ง



3. ให้ความคิดเห็นป้อนกลับหากบริการของ ยสท. ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เพื่อให้ ยสท. ปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือระเบียบการยาสูบแห่งประเทศไทย

■ การให้ความคิดเห็นป้อนกลับ/การร้องเรียนการให้บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบของ ยสท.

ขอความเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการ ยสท. จึงได้กำหนดช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็นและการร้องเรียน ดังนี้

| ลูกค้าตลาดในประเทศ  | ลูกค้าตลาดต่างประเทศ  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Call Center ฝ่ายขาย: โทร. 0 2229 1616</li><li>• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร.0 2229 1000</li><li>• ติดต่อด้วยตนเอง: ฝ่ายขาย ชั้น 2 ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.</li><li>• E-mail address:<ul style="list-style-type: none"><li>1. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)</li><li>2. ttmsale@thaitobacco.or.th (กองบริหารขาย)</li></ul></li><li>• Application LINE<ul style="list-style-type: none"><li>- LINE พนักงานประจำพื้นที่ NODE</li><li>- LINE Official account ยสท. กลุ่ม TOAT FAMILY</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• กองพัฒนาการตลาด ฝ่ายตลาด: โทร. 0 2229 1621</li><li>• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร.0 2229 1000</li><li>• ติดต่อด้วยตนเอง : ฝ่ายตลาด ชั้น 2 ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.</li><li>• E-mail address:<ul style="list-style-type: none"><li>1. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)</li><li>2. export_ttm@thaitobacco.or.th (กองพัฒนาการตลาด)</li><li>3. WeChat (สำหรับลูกค้าประเทศจีน)</li></ul></li></ul> |

หากท่านประสงค์แสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกฎบัตรบริการ (Service Charter) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย ขอได้โปรดส่งความคิดเห็นดังกล่าวไปที่ sale\_200005@thaitobacco.or.th การยาสูบแห่งประเทศไทยยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน

ประกาศ ณ วันที่ มกราคม พ.ศ. 2568

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)  
ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย

- ร่าง -



มาตรฐานด้านบริการของการยาสูบแห่งประเทศไทย  
(Customer Service Standard)  
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2568

1. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดในประเทศ

| บริการ                | ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)  | การประเมินผล  |
|-----------------------|---|---|
| บริการรับคำสั่งซื้อ   | รับคำสั่งซื้อบุหรี่/ยาเส้นของลูกค้ากลุ่ม Traditional Trade ในระบบ E-Commerce และลูกค้ากลุ่ม Modern Trade ในระบบ EDI / Email ตั้งแต่เวลา 07.30 -15.00 น. โดยมีเงื่อนไขดังนี้<br>- ยอดการสั่งซื้อไม่ควรต่ำกว่า 10 หีบ/งวด (ยกเว้นร้านขายส่งยาสูบ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล รวมถึงสมาคมสโมสรพนักงานยาสูบทั่วประเทศ)<br>- ดำเนินการสั่งซื้อ และ/หรือ แก้ไขรายการสั่งซื้อเกินพิกัดหน้าก่อนวันสั่งซื้อ 1 วัน<br>- ดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือ แก้ไขรายการสั่งซื้อได้ไม่เกิน 09.00 น. ของวันซื้อบุหรี่/ยาเส้น<br>- โอนชำระเงินค่าสินค้าภายในเวลา 10.00 น. ของวันที่ซื้อบุหรี่/ยาเส้น  | ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรับคำสั่งซื้อ 2 ครั้ง/ปี (มี.ค. และ ก.ย.)<br><br>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับคำสั่งซื้อ |
| บริการด้านขนส่งสินค้า | 1. จัดเตรียมบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองสำหรับจัดส่งให้กับร้านขายส่งยาสูบ (ป.1) และร้านค้าประเภท Modern Trade โดยตรวจสอบตราและจำนวนสินค้าสำหรับจัดส่งให้ถูกต้องครบถ้วนตรงตามข้อมูลใบเตรียมขายและส่งมอบให้บริษัทผู้รับเหมาขนส่ง เพื่อทำการขนส่งบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองไปยังร้านค้า แบ่งเป็น 2 รอบเวลา<br>- รอบเช้า แล้วเสร็จไม่เกิน 12.00 น.<br>- รอบบ่าย แล้วเสร็จไม่เกิน 16.00 น.<br>2. ตรวจสอบข้อมูลใบเตรียมขายเทียบกับใบ Invoice โดยต้องมีข้อมูลตรงกันก่อนปล่อยรถขนส่งออกจาก ยสท.<br>3. ติดตามการขนส่งสินค้าผ่านระบบ GPS ตั้งแต่รถขนส่งออกจากกองคลังผลิตภัณฑ์ อยุธยา จนถึงส่งมอบให้ร้านค้า<br>4. ส่งสินค้าครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ และตรงเวลา<br>5. ติดตามสอบถามการรับสินค้าของร้านขายส่งยาสูบ | ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าบริการด้านขนส่งสินค้า<br><br>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่ง                                      |

| บริการ                           | ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)  | การประเมินผล  |
|----------------------------------|---|---|
| บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย | 1.รับแจ้งขอเปลี่ยนคืนสินค้าจากลูกค้าผ่านระบบ E-Claim และตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดและภาพถ่ายสินค้าชำรุดเสียหาย หรือขาดบรรจุที่ลูกค้าบันทึกในระบบ<br>2. พิจารณาสาเหตุของการเกิดสินค้าชำรุด เสียหายเพื่อให้มั่นใจว่าเกิดจากการดำเนินงานของ ยสท. เพื่อแจ้งร้านค้าส่งสินค้าคืน<br>3. รถขนส่งบูหรือรับสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุจากลูกค้า กลับมายังกองคลังผลิตภัณฑ์ เพื่อตรวจสอบจำนวนและสภาพการชำรุด/เสียหาย ก่อนดำเนินการเปลี่ยนสินค้าใหม่<br>4.จัดส่งสินค้าชดใช้/ให้คืนแก่ร้านขายส่งยาสูบภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุคืนจากลูกค้า | ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าบริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย<br><br>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับ claim สินค้าชำรุด/เสียหาย |
| บริการข้อมูล / ข่าวสาร           | ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 07.30 – 16.15 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้ (รายละเอียดตามตารางช่องทางการติดต่อสอบถาม)   | ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า<br><br>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ  |

ช่องทางการติดต่อสอบถาม

| ลำดับ | ช่องทางติดต่อสอบถาม   | ประเภทข้อมูล   |
|-------|---|--|
| 1     | ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ยสท.<br>โทร. 02-229-1000   | ข้อมูลทั่วไปของการยาสูบแห่งประเทศไทย   |
| 2     | ฝ่ายขาย<br>โทร. 02-229-1616   | ข้อมูล Family T-Club   |
| 3     | ฝ่ายขาย<br>โทร. 035-352-5555 ต่อ 89273  | ข้อมูลการ Claim สินค้าและการใช้งานระบบ E-claim                                   |
| 4     | ฝ่ายขาย<br>โทร. 035-352-2555 ต่อ 89276  | ข้อมูลการขนส่งบูหรือ   |
| 5     | ฝ่ายขาย<br>โทร. 02-229-1645   | ข้อมูลด้านสินเชื่อสำหรับร้านขายส่งยาสูบ  |
| 6     | ฝ่ายขาย<br>โทร. 02-229-1876<br>โทร. 02-229-1631<br>โทร. 02-229-1632<br>โทร. 02-229-1877 | ข้อมูลการสั่งซื้อบูหรือ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบดั้งเดิม - Traditional Trade)      |
| 7     | ฝ่ายขาย<br>โทร. 02-229-1625<br>E-mail: ttmsale@thaitobacco.or.th                        | ข้อมูลการสั่งซื้อบูหรือ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบระบบการค้าสมัยใหม่ - Modern Trade) |
| 8     | ฝ่ายตลาด<br>โทร. 02-229-1605<br>โทร. 02-229-1626  | ข้อมูลระเบียบร้านขายส่งยาสูบ   |

2. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดต่างประเทศ

| บริการ                           | ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)   | การประเมินผล   |
|----------------------------------|--|--|
| บริการรับคำสั่งซื้อ              | 1.รับคำสั่งซื้อบุหรี <b>ผลิตภัณฑ์ยาสูบอื่น</b> จากลูกค้าผ่านระบบ E-commerce โทรศัพท์ / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Application ต่าง ๆ เช่น Line, We chat, Whats App ตั้งแต่เวลา 07.30-16.15 น.<br>2. จัดส่งใบยืนยันการสั่งซื้อ (SA) ให้ลูกค้าลงนาม ภายใน 1 - 2 วัน หลังรับคำสั่งซื้อ<br>3. ลูกค้าชำระเงินค่าสินค้า โดย<br>- กรณีลูกค้าเงินสดชำระค่าสินค้าภายใน 15 วัน<br>- กรณีลูกค้าเงินเชื่อต้องชำระค่าสินค้าภายใน 30 วัน หลังจากรับมอบสินค้า   | ประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรับคำสั่งซื้อ<br><br><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับคำสั่งซื้อ                              |
| บริการด้านขนส่งสินค้า            | 1.ดำเนินการพิธีการขออนุญาตส่งออก และขอยกเว้นภาษีสรรพสามิตภายใน 3 วัน หลังจากได้รับอนุมัติขายบุหรี<br>2.ออกใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี และใบกำกับรายการสินค้า (Invoice /Tax Invoice และ Packing List) ภายใน 1 วัน หลังจากได้รับใบอนุญาตส่งออก<br>3. ออกใบกำกับการขนย้าย ใบขนสินค้าขาออก ทันทีเมื่อได้รับรายละเอียด Invoice /Tax Invoice, Packing List และใบอนุญาตส่งออก<br>4.แจ้งวันส่งมอบสินค้ากับลูกค้าและเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ภายใน 1 วันหลังได้รับใบอนุญาตส่งออก<br>5. ส่งออกสินค้า ภายใน 1-2 วันนับจากวันที่กำหนดส่งออก ถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนในประเทศ/ด่านศุลกากรที่ส่งออก                               | การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่งสินค้า<br><br><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่งสินค้า                                   |
| บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย | 1. รับแจ้งเรื่องขอเปลี่ยนสินค้าชำรุดผ่านระบบ E-commerce/ โทรศัพท์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Platform Application ต่าง ๆ เช่น Line, We chat, Whats App<br>2. กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า พร้อมติดตามให้ลูกค้านำส่งสินค้าที่ชำรุดให้กองพัฒนาการตลาด<br>3. นำส่งแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าให้หน่วยงานที่ทำให้เกิดการชำรุด เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และรายงานผลการดำเนินการกลับมาที่กองพัฒนาการตลาด<br>4. ดำเนินการตรวจสอบสินค้าที่จะชดเชยก่อนจัดส่งให้ลูกค้า<br>5. จัดส่งสินค้าชดเชย/ให้คืนแก่ลูกค้าภายใน 7 วันนับจากได้รับแจ้งขอเปลี่ยนสินค้าชำรุดจากลูกค้า | ประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย<br><br><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย |

| บริการ                    | ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)   | การประเมินผล  |
|---------------------------|--|---|
| บริการข้อมูล /<br>ข่าวสาร | ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกวันจันทร์-วันศุกร์<br>ตั้งแต่เวลา 07.30 - 16.15 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุด<br>นักชัตฤกษ์ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้<br>(รายละเอียดตามตารางช่องทางการติดต่อสอบถาม) | ประเมินความพึง<br>พอใจของลูกค้าต่อ<br>การให้ข้อมูล/<br>ข่าวสาร<br><br>ตัวชี้วัด: ร้อยละความ<br>พึงพอใจของลูกค้าต่อ<br>การสนับสนุนข้อมูล<br>สารสนเทศ |

ช่องทางการติดต่อสอบถาม

| ลำดับ | ผู้รับผิดชอบ               | ช่องทางติดต่อ  | ประเภทข้อมูล                        |
|-------|----------------------------|--|-------------------------------------|
| 1     | ศูนย์ประชาสัมพันธ์<br>ยสท. | www.thaitobacco.or.th<br>โทร. 02-229-1000  | ข้อมูลทั่วไปของกรมยสูบแห่งประเทศไทย |
| 2     | ฝ่ายตลาด                   | www.thaitobacco.or.th/en/<br>โทร. 02-229-1621                                    | ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ            |
| 3     | ฝ่ายตลาด                   | โทร.02-229-1618<br>02-229-1000 ต่อ 2229<br>E-mail : export_ttm@thaitobacco.or.th | ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า             |

**ระเบียบวาระการประชุม**  
**คณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า**  
**ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2568**  
**วันอังคารที่ 21 มกราคม 2568 เวลา 09.30 น.**  
**ณ ห้องประชุม 1 ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย**  
**(ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์)**

.....

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานฯ แจ้งต่อที่ประชุม

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องการรับรองรายงานการประชุม

- 2.1 การรับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2568 วันที่ 9 ตุลาคม 2567

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

- 3.1 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตจากการประชุม คณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2568 วันที่ 9 ตุลาคม 2567

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา

- 4.1 เรื่อง ขอรับความเห็นชอบผลการทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และขออนุมัติใช้คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2568
- 4.2 เรื่อง ขออนุมัติกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2568
- 4.3 เรื่อง ขอรับความเห็นชอบเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิจากบุคคลภายนอก เป็นอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดีการนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องเพื่อทราบ

- 5.1 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปีงบประมาณ 2568 ไตรมาสที่ 1
- 5.2 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของคณะทำงานประสานงาน ติดตาม ตรวจสอบ การกำกับดูแล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ (Compliance Unit) ปีงบประมาณ 2568 ไตรมาสที่ 1
- 5.3 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการคณะทำงานบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Governance, Risk and Compliance : GRC) ปีงบประมาณ 2568 ไตรมาสที่ 1

5.4...

- 5.4 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานเกณฑ์การประเมินย่อยด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568 ไตรมาสที่ 1
- 5.5 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568 ไตรมาสที่ 1
- 5.6 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานเกณฑ์การประเมินย่อยการมุ่งเน้นลูกค้า ปีงบประมาณ 2568 ไตรมาสที่ 1
- 5.7 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปีงบประมาณ 2568 ไตรมาสที่ 1
- 5.8 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการแยกบัญชีเชิงสังคมของการยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2567

ระเบียบวาระที่ 6 เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)